

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌駅周辺自転車等駐車場管理業務	所管課(電話番号)	建設局総務部自転車対策担当課(211-2456)
-----	------------------	-----------	--------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌駅周辺自転車等駐車場	所在地	中央区北5条西5丁目他計14力所
開設時期	H2～H17	延床面積	5113.54㎡他歩道上9力所
目的	駐輪場を適正かつ円滑に管理する		
事業概要	各駐輪場の管理運営、駐輪場手数料徴収業務		
主要施設	中央区北5条西5丁目他計14力所		
2 指定管理者			
名称	札幌駅周辺自転車等駐車場利用促進グループ (構成団体: (株)札幌振興公社、(株)ベルックス、(株)キタデン、北海道自転車軽自動車商業協同組合)		
指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 14力所 理由: 札幌駅周辺の駐車場は自転車等駐車場管理システムによりネットワーク化されており、定期券販売箇所は4箇所あるが、そのいずれの駐車場でも、すべての箇所の定期券を購入できるため、一括して定期券の販売枚数を管理する必要があるため。		
業務の範囲	各駐輪場の管理運営、駐輪場手数料料金徴収業務、有料駐輪場及び自転車放置禁止区域の普及		
3 評価単位			
	施設数: 14力所 理由: 自転車等駐車場管理システムによりネットワーク化し、一体で管理しているため。		

### II 平成28年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定 市民が利用しやすく、親しみのある駐輪場を目的とする</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 公共施設であることを念頭に置き、公平な運営を行う</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 構成員の(株)札幌振興公社が平成19年5月に取得した「HES(北海道環境マネジメント)」の基本方針に従い、取り組んだ。</p> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成) 駐輪場統括管理責任者を主体に、適正な人員配置及び人材育成に伴う研修を実施した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 自主事業「レンタサイクル」の案内用パンフレットにも有料駐輪場及び自転車放置禁止区域を掲載し普及に努めた。</p> <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認) 仕様書に基づき、各業務について適正に遂行した。</p>	札幌市の条例、規則及び関係規程を準拠として、所管局と密接な連携を取りながら、方針に則って業務を遂行することができた。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>・管理運営に係る基本方針に基づき、適正に管理されている。また、利用者からの苦情や要望に対しても適正に対処している。</p> <p>・自転車等放置禁止区域の周知啓発等も実施している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）</p> <table border="1" data-bbox="391 219 973 481"> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td>第1回</td> <td>新年度顔合わせ ・事務体制について担当者間で共有</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>サピカの導入について 他</td> </tr> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; 札幌市建設局総務部自転車対策担当課、(株)札幌振興公社(※2回目は札幌日信電子(株)も参加)</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) 現金の取扱について、現金管理チャート等を整備し、適正に管理を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応 未登録車両や放置車両に対する対応、並びに駐輪スペースの増加等の要望が多く寄せられており、所管局と改善策等を協議して参りたい。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施) 後段の「利用者アンケート結果」に記入</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	新年度顔合わせ ・事務体制について担当者間で共有	第2回	サピカの導入について 他		
開催回	協議・報告内容								
第1回	新年度顔合わせ ・事務体制について担当者間で共有								
第2回	サピカの導入について 他								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 法令を遵守し、雇用維持又は促進に努めた。</p>	<p>雇用契約書内に「所定労働時間を超える労働時間の有無」の記載が抜けている旨の指摘を受けたが、上記について追記した契約書を作成し、改善を行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 884 1428 929"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・指摘事項について改善に努めたことが確認できた。</p>	A	B	C	D		
A	B	C	D						
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入) 動産保険・施設賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等) 清掃・巡回・保守点検等について、仕様書の通り実施した。</p> <p>▽ 防災 5月に共同防火訓練を実施した。</p>	<p>適正な施設・設備の維持管理業務の実施に努めた。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1265 1428 1310"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・設備の損耗状況を把握し、迅速に修繕を行うなど施設を適正に管理し、清潔に維持している。</p>	A	B	C	D		
A	B	C	D						
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 自転車等駐車場に駐車する自転車等の利用承認に関する業務 札幌駅周辺自転車等駐車場手数料徴収業務契約に基づき、適正に業務を遂行した。</p>	<p>仕様書に基づき、毎月の業務終了後、所管局へ報告を行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1624 1428 1668"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・仕様書に基づき適正に業務の報告がなされている。</p>	A	B	C	D		
A	B	C	D						

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	北口駐輪場東棟の改修工事が終了し稼働が見込めるものであったが、思うように件数が伸びて来ず、特に一時利用の計画値と実績値に大きな開きが出た。 定期利用、冬期保管についても計画値に満たない件数となっていることから、引き続き現地のご案内や、ハガキの送付等で利用者の確保に努めたい。 また、現場スタッフによるお客様へのお声掛けや誘導を積極的に実施し、安全利用に努めた。	A	B	C	D																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>8,073</td> <td>7,440</td> <td>7,151</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>280</td> <td>260</td> <td>212</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>128,204</td> <td>133,440</td> <td>100,583</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>3,424</td> <td>3,560</td> <td>2,684</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,414</td> <td>920</td> <td>763</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>52</td> <td>30</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>				H27実績	H28計画	H28実績	定期利用	自転車	8,073	7,440	7,151	原付	280	260	212	一時利用	自転車	128,204	133,440	100,583	原付	3,424	3,560	2,684	冬期保管	自転車	1,414	920	763	原付	52	30	15	<p>・利用件数について、昨年度実績及び計画をともに下回っているが、施設の安全利用について、積極的に声かけを行う等、意欲的に取り組んでいることや、施設の利用促進として、利用者目線に立った試みを行っていることは評価できる。</p>	
		H27実績	H28計画	H28実績																																
定期利用	自転車	8,073	7,440	7,151																																
	原付	280	260	212																																
一時利用	自転車	128,204	133,440	100,583																																
	原付	3,424	3,560	2,684																																
冬期保管	自転車	1,414	920	763																																
	原付	52	30	15																																
(6)付随業務	▽ 不承認、取消し、減免、還付 件数	札幌市と協議の上、各駐輪場利用者を対象にハガキ郵送による冬期保管・定期券販売の案内を実施した。	A	B	C	D																														
	<p>不承認0件、取消0件、減免0件、還付38件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>雨天時の傘の貸し出し(無料)、各駐輪場への空気入れの設置及び、自転車修理業者の紹介等の実施。 また、お客様に安全に駐輪場をご利用いただけるよう場内での案内等を積極的に行った。</p>		<p>・駐輪場の継続的な利用促進につながっていると思われるが、利用件数の減少が見られたことから、より良い広報の方法について検討を要する。</p>																																	
2 自主事業その他																																				
▽ 自主事業		各駐輪場利用者へのサービス向上を目的として、所管局と協議しながら実施していきたい。	A	B	C	D																														
<p>レンタサイクル、自転車修理サービス</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>再委託については、市内企業等への依頼に努めた。</p>			<p>・地元企業の活用を配慮しながらサービス向上に向けて努力している。</p>																																	
3 利用者の満足度																																				
▽ 利用者アンケートの結果		アンケート箱の設置及び、ホームページの公開を引き続き行い、利用者の声を聴く体制を整えながら、駐輪場の環境改善、利用者の増加に努めたい。	A	B	C	D																														
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各有人駐輪場にアンケート箱を設置</li> <li>・指定管理者ホームページでのWEBアンケートの受付</li> </ul>		<p>アンケート結果を分析し、意見や要望を把握することに努めている。</p>																																	
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果を集計し、管理運営・従業員の待遇・満足度・その他の項目に分けて数値化し、各駐輪場スタッフへの周知を行った。</li> <li>・概ね基準以上の良好な評価をいただいた一方、下記の通り一部利用者からの意見や要望もあった。</li> </ul>																																			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <p>1台当たりのスペースが狭い、値段が高い(駐車場のよう一日最大料金を設けてほしい)、駐輪場利用可能時間の延長、新たな駐輪場の整備</p> <p>【対応】</p> <p>近年自転車の種類も多様化し、従来通りの方法では駐車が難しい事例も増えてきている。多種多様な利用ニーズに对应していけるよう、所管局と検討し、進めて参りたい。 また、料金設定や利用可能時間についても、引き続き利用者からのアンケート調査で意見を募り、検討材料として所管局へ提出したい。</p>																																			

4 収支状況				今年度は全体を通して計画収支を上回ることが出来なかったことから、次年度は営業活動を積極的に行っていく他、引き続きコスト削減に努めていき、経営の健全化を図っていきたい。	A B C D
▽ 収支 (千円)					
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	・利用料金収入の減少にともない、収支が計画より悪化している。 ・利用件数の減少について調査、分析を行い、収支改善のための対策を講じること。	
収入	60,392	54,567	▲ 5,825		
指定管理業務収入	56,012	50,762	▲ 5,250		
指定管理費	14,208	14,210	2		
利用料金	41,804	36,552	▲ 5,252		
その他			0		
自主事業収入	4,380	3,805	▲ 575		
支出	57,963	57,152	▲ 811		
指定管理業務支出	55,700	54,992	▲ 708		
自主事業支出	2,263	2,160	▲ 103		
収入-支出	2,429	▲ 2,585	▲ 5,014		
利益還元	0	0	0		
法人税等	0	0	0		
純利益	2,429	▲ 2,585	▲ 5,014		
▽ 説明					
平成28年度の収入実績について、北口駐輪場東棟の改修工事が終了し稼働が見込めるものであったが、定期利用・一時利用ともに思うように伸びず、計画通りの数字を確保できなかったことから、合計で54,567千円となった。 また、支出について、各経費の削減に努めた結果、水道光熱費等が削減できた。しかし、人件費及び委託費の増加により、合計で57,152千円の支出となり、グループ全体としては、-2,585千円の損失となった。					

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 財務状況等について、選定時より維持している。		適 不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 構成員の(株)札幌振興公社が平成17年6月に定めた「個人情報保護に関する方針」に従い、細心の注意を払い、保有する個人情報の保護に努めた。		適 不適

### Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
指定管理者として、「安全利用」「収支健全化」「苦情ゼロ」を重点目標とし、管理運営に努めた。 利用者に対する安全利用は声掛けを中心に管理員全員で実施し、安全に努めることができたほか、各駐輪場管理員が親切な接客を心掛けたこともあり、目標の苦情ゼロ達成はかなわなかったが最小限に抑えられた。 駐輪場の周知の為、前年度に引き続き観光案内所や、ホテル等にパンフレットの配布を行い、ポスターの掲出やアンケート結果に基づいた運営を行うことで利用者満足度に配慮した管理運営を行うことができた。 収支について、定期利用・一時利用ともに利用者が減少し、前年度と比較しても大幅に減収となった。自主事業は前年度には満たないものの比較的安定した収支だったことから、引き続き安定した収支を保ち、今後は増収に繋げていくのと同時に、指定管理事業も収支の安定を図れるよう、尽力することとしたい。	今年度利用者から集めた意見・要望等の声を受け、利用者満足度の向上を見込んだ駐輪場運営を第一に考えたい。 来年度はこれまでの管理運営ノウハウを活かし、多様な利用者のニーズに応えられるよう、グループ構成員各位と連携を深め、課題の解決に取り組んでいくこととしたい。 また、有人駐輪場でのバリアを使用しての決済利用が始まったことから、積極的な周知に取り組み利用を推進していきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の管理運営はおおむね適正に執行されており、利用者の満足度も高いことから、丁寧な対応を心がけていることが見て取れる。</p> <p>また、支出について計画を達成できたことは評価できる。</p> <p>しかし、施設の利用料金収入が減少した結果、収支はマイナスという厳しい状況となっている。</p>	<p>収支状況について、利用件数の減少について調査、分析を行い、収支改善のための対策を講じること。</p>